

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR STRATEGI DAN KEBIJAKAN MANAJEMEN  
TERHADAP MOTIVASI NASABAH PADA PT. BANK BPD JATENG  
CABANG KARANGANYAR**

**TESIS**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Meraih Gelar Magister Manajemen di  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

**WINDOYO**

NIM. P 100030039

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2005

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : WINDOYO

NIM : P. 100030039

Judul Tesis : ANALISIS FAKTOR – FAKTOR STRATEGI DAN  
KEBIJAKAN MANAJEMEN TERHADAP MOTIVASI  
NASABAH PADA PT. BANK BPD JATENG CABANG  
KARANGANYAR

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri, kecuali kutipan dan ringkasan yang semua telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Karanganyar, 2005

Yang membuat pernyataan

WINDOYO

## **INTI SARI**

Penelitian ini dilakukan di kantor PT. Bank BPD Jateng Cabang Karanganyar. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria nasabah yang diteliti adalah yang menggunakan minimal tiga fasilitas yang ada di PT. Bank BPD Jateng yaitu: ATM, Tabungan, dan Giro. Sampel sebanyak 60 orang, terbagi menjadi laki-laki 30 orang dan perempuan 30 orang. Caranya adalah mencari besar pengaruh strategi dan kebijakan yang dilakukan oleh PT. Bank BPD Jateng terhadap motivasi nasabah dan mencari faktor dari strategi dan kebijakan manajemen PT. Bank BPD Jateng yang dominan mempengaruhi motivasi nasabah dalam menggunakan jasa perbankan.

Pada analisis instrumen mengenai tanggapan karyawan terhadap item-item pertanyaan dari variabel kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, keramahan karyawan, kenyamanan dan motivasi nasabah digambarkan bahwa item-item questioner mendapat tanggapan yang positif artinya sebagian besar karyawan mempunyai persepsi bahwa keempat variabel tersebut sangat berpengaruh terhadap motivasi nasabah. Hasil dari analisis regresi berganda menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan secara individu maupun bersama-sama terhadap motivasi nasabah, yaitu bila bank memaksimalkan variabel X maka nasabah akan bertambah. Bila variabel X menurun maka motivasi nasabah untuk mempergunakan produk PT. Bank BPD Jateng akan menurun pula. Ada pengaruh yang signifikan antara variabel kecepatan

dan ketepatan pelayanan secara individu terhadap motivasi nasabah. Sifat pengaruh antara keduanya adalah positif. Pengaruh yang paling dominan adalah variabel kecepatan pelayanan.

Model yang digunakan dalam penelitian ini cukup bagus dimana ditunjukkan oleh koefisien determinasi yang mampu menjelaskan variasi dependen variabel motivasi nasabah sebesar 60,5% mampu dijelaskan oleh variabel-variabel independen variabel kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Hal ini juga diperkuat oleh nilai F yang signifikan pada  $\alpha$  1%. Model terbukti memenuhi Best Linear Unbiased Estimation (BLUE) di mana tidak terbukti melanggar uji asumsi klasik baik multikolinieritas maupun heteroskedastisitas.

*Key word : Kecepatan, Ketepatan, Keramahan, Kenyamanan, Motivasi Nasabah.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan izin dan karunia Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang menjadi syarat mencapai gelar Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta. Adapun tesis ini berjudul: **ANALISIS FAKTOR – FAKTOR STRATEGI DAN KEBIJAKAN MANAJEMEN TERHADAP MOTIVASI NASABAH PADA PT. BANK BPD JATENG CABANG KARANGANYAR.**

Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. H.M. Wahyuddin, SE, M.S., selaku Direktur Program Pasca Sarjana dan Ketua Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menempuh kuliah hingga selesai dan sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing serta mengarahkan sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini.

Adapun penulisan tesis ini tentu jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar tercapai kesempurnaan materi.

Akhirnya tak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu secara moral dan meterial atas keberhasilan penulisan tesis ini. Terima kasih.

Karanganyar, 2005

Penulis

WINDOYO

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
INTI SARI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Perilaku Konsumen .....	6
2.1.1. Pengertian Perilaku Konsumen .....	6
2.1.2. Variabel dalam Perilaku Konsumen .....	7
2.1.3. Kebutuhan Konsumen / Nasabah .....	8
2.1.4. Motivasi Konsumen (Nasabah) .....	9
2.1.5. Karakteristik Konsumen (Nasabah) .....	10
2.1.6. Proses Pembelian Terhadap Jasa .....	10
2.1.7. Konsep dan Pengertian Jasa .....	13
2.1.8. Harapan Konsumen (Nasabah) .....	14
2.2. Strategi Manajemen .....	15
2.3. Manajemen Operasi .....	17
2.4. Hubungan antara Motivasi dengan Strategi Manajemen Bank ..	24
2.5. Kerangka Pemikiran Penelitian .....	25
2.6. Hipotesis .....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi Penelitian .....	27
3.2. Populasi dan Sampel .....	27
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	28

3.4. Definisi Variabel .....	30
3.5. Instrumen Penelitian .....	31
3.6. Metode Analisis Data .....	33
3.7. Regresi Berganda.....	34
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	40
4.2. Analisis Deskripsi .....	41
4.3. Uji Hipotesis .....	44
4.4. Pembahasan .....	46
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan .....	52
5.2. Saran-saran .....	53
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	54
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
 <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	